

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di zaman sekarang yang mendasari laju perkembangan dan perubahan ekonomi dunia saat ini dikarenakan oleh dua kekuatan besar yaitu globalisasi dan kemajuan teknologi. Kedua kekuatan ini telah menyebabkan persaingan diantara berbagai perusahaan menjadi semakin ketat baik pada tingkat domestik maupun pada tingkat internasional. Seiring perkembangan industri teknologi dan informasi masyarakat dihadapkan pada berbagai pilihan dalam mengkonsumsi kebutuhannya sehari-hari. Dengan perkembangan teknologi dan informasi, perkembangan industri semakin tinggi dan kompleks. Di Indonesia yang merupakan Negara berkembang, kebutuhan informasi akan sangat tinggi, dan salah satu alat untuk memperoleh informasi tersebut yang dirasakan paling sesuai adalah Internet. Pada awalnya akses untuk internet hanya dengan menggunakan via kabel, sekarang sudah dipermudah dengan adanya kartu perdana yang terhubung dengan akses internet.

Smartfren merupakan perusahaan yang bergerak dibidang telekomunikasi khususnya penyedia layanan internet di Indonesia. Smartfren merupakan satu dari sekian penyedia layanan internet terbesar di Indonesia yang mana cukup bersaing dalam segi pelayanan kepada konsumen dengan memenuhi kebutuhan layanan internet yang cepat dan murah juga banyak promo yang diberikan kepada konsumen.

Smartfren sangat mudah dijumpai di berbagai kota yang ada di Indonesia. Seperti halnya di Bangkalan terdapat gerai smartfren yang terletak di Khayangan Residence Jl. Halim Perdana Kusuma Bangkalan. Sehingga memudahkan konsumen smartfren yang berada di daerah Bangkalan untuk menyampaikan keluhan atau mengetahui lebih banyak tentang Smartfren seperti promo dan lain sebagainya.

Smartfren sendiri juga banyak memberikan kesempatan kerja terhadap semua orang dari *fresh graduate* hingga yang berpengalaman sesuai kualifikasi yang dibutuhkan. Tak sedikit pula lulusan sarjana dari Universitas yang berada di daerah Bangkalan menjadi karyawan Smartfren tersebut. Sehingga sumber daya manusia yang dimiliki dapat menambah kinerja dalam mencapai tujuan perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor terpenting dalam suatu perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuan masing-masing. Dalam mencapai tujuan tersebut bagi suatu perusahaan atau organisasi, pastinya di dalam perusahaan tersebut memerlukan penggerak atau yang melaksanakan dari hal tersebut yaitu sumber daya manusia atau karyawan. Sumber daya manusia atau karyawan dalam suatu perusahaan atau organisasi terdiri atas semua orang yang beraktivitas dalam melaksanakan peran serta tanggung jawabnya. Yang mana dalam peran serta tugasnya sudah melalui konteks yang ada pada perusahaan atau organisasi tersebut, salah satunya dalam mencapai tujuan. Oleh sebab itu, suatu

organisasi tidak akan lepas dari sumber daya manusia atau karyawan yang berperan aktif sebagai penggerak atau yang melaksanakan hal tersebut dalam pencapaian tujuan tersebut. Salah satu dari tujuan tersebut yaitu seorang karyawan yang handal serta diinginkan suatu perusahaan atau organisasi, baik mampu dalam menghadapi suatu resiko besar perusahaan atau organisasi yakni suatu persaingan bisnis yang menjadi hal wajar bagi organisasi atau perusahaan. Menurut Simamora (2006:12), sumber daya manusia (SDM) harus dikelola dengan baik agar tujuan perusahaan dapat dimaksimalkan. Manajemen sumber daya manusia mempunyai beberapa tujuan, salah satunya adalah tujuan organisasi yaitu untuk mencapai apa yang menjadi tujuan perusahaan dan juga untuk mencapai tujuan pribadi karyawan. Faktor sumber daya manusia sangat memiliki peran penting oleh sebab itu perusahaan harus selalu memperhatikan sumber daya manusia yang dapat dijadikan penentu keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan.

Faktor yang juga mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi salah satunya adalah kinerja karyawan. Handoko (2015:160) berpendapat bahwa kinerja karyawan adalah suatu tindakan yang dilakukan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan. Suatu perusahaan selalu memiliki harapan pada setiap karyawannya agar dapat berprestasi, dengan hal itu karyawan yang memiliki prestasi dapat memberikan kemampuan maksimalnya terhadap perusahaan. Selain hal tersebut, dengan adanya karyawan yang berprestasi di suatu perusahaan

dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Karena perusahaan kerap kali tertimpa masalah terkait sumber daya manusianya, masalah tersebut menjadi suatu tantangan bagi manajemen karena keberhasilan suatu perusahaan bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimiliki.

Dari segi kualitas dan kuantitas hasil kerja yang dicapai oleh karyawan Smartfren Bangkalan cukup bagus yang mampu dilihat pada pemenuhan target dilakukan dengan memaksimalkan kemampuan dalam pengerjaannya juga efisiensi waktu yang dikerjakan digunakan sebaik-baiknya dan ditambah dengan inisiatif dalam pengambilan keputusan yang diterapkan mampu mengakibatkan pencapaian target yang dicapai tidak jauh berbeda dengan target yang ditetapkan oleh perusahaan.

Selain kinerja karyawan terdapat kepuasan kerja yang memiliki peran penting untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Kepuasan kerja dapat tercapai oleh setiap karyawan apabila harapan atau ekspektasi yang diinginkan oleh karyawan dapat terpenuhi. Kepuasan kerja tinggi yang dimiliki oleh setiap karyawan akan berdampak terhadap peningkatan kinerja dari karyawan, dan begitu pula sebaliknya jika karyawan tidak merasa puas dalam bekerja maka dapat berpengaruh terhadap kinerjanya. Hasibuan (2017:202) berpendapat bahwa kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini tergambarkan dari moral kerja, prestasi kerja dan kedisiplinan. Mangkunegara (2016:117) juga mengemukakan bahwa kepuasan

kerja adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya. Terdapat 2 faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu faktor pegawai dan faktor pekerjaan.

Pada Smartfren Bangkalan dituntut agar dapat mencintai pekerjaannya yang mana para karyawan dapat bekerja lebih keras dan tidak merasakan kebosanan dalam bekerja yang dapat berpengaruh pada target yang diberikan. Moral kerja dan disiplin kerja yang dimiliki para karyawan cukup baik yang mana mereka sangat memiliki hasrat untuk memaksimalkan pekerjaannya dalam mencapai target dengan mengikuti segala aturan yang ada dalam perusahaan. Sehingga dari segi kecintaan yang dimiliki, moral dan kedisiplinan yang tertanam pada diri para karyawan terciptalah prestasi kerja yang cukup memuaskan bagi perusahaan.

Kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dapat ditingkatkan dengan memperhatikan faktor-faktor yang ada dalam perusahaan. Faktor-faktor yang ada dalam perusahaan dapat berupa lingkungan kerja, beban kerja dan kompensasi. Kualitas akan kenyamanan bekerja yang diperoleh melalui lingkungan kerja menentukan tingkat kinerja karyawan. Kinerja karyawan tidak akan optimal apabila kondisi lingkungan kerjanya tidak menyenangkan. Kondisi lingkungan kerja dapat dikatakan baik atau sesuai apabila pekerja dapat melaksanakan kegiatan secara sehat, aman, nyaman dan optimal. Lingkungan kerja yang kurang baik memakan pekerja dan

waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung tercapainya rancangan sistem kerja yang efisien.

Lingkungan kerja yang ada di Smartfren Bangkalan dalam melaksanakan pekerjaan di dunia sales marketing dan distribusi layanan internet mengusung semangat kerja setiap hari dalam mencapai target. Yang mana menjual produk Smartfren dalam bentuk kartu perdana dan voucher dengan mencari pelanggan baru sebanyak-banyaknya dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada yang memperhatikan target keuntungan yang harus dicapai setiap periodenya.

Lingkungan kerja yang ada saat ini cukup menjadi beban kerja dan tantangan untuk semua karyawan karena pekerjaan yang berhubungan dengan sales marketing dan distribusi sangat akrab dengan pekerjaan lapangan. Lapangan yang harus dihadapi oleh Smartfren Bangkalan yang mana masuk dalam klaster 19 wilayah Jawa Timur Bagian Utara khususnya pulau Madura sangat luas sekali capaian atau wilayah cakupan sehingga harus ada usaha yang besar untuk menghadapi tantangan tersebut.

Bagian dari lingkungan kerja fisik yang nampak pada Smartfren Bangkalan adalah gedung atau bangunan yang mana letaknya cukup strategis berada di pusat kota namun setelah para karyawan bekerja yang menjadi sales promotor atau distribusi harus berkumpul di kantor yang jauh dari satu daerah dengan daerah lainnya. Ruang kerja pada kantor sendiri di bagian depan dibuat sebuah galeri yang mana pelanggan dapat melihat dan mendapatkan informasi seputar

smartfren dan di bagian dalam ruang kerja segi pewarnaan gedung kurang diperhatikan sehingga dapat memunculkan rasa bosan para karyawan. Fasilitas serta mesin atau peralatan kerja yang disediakan kurang diperhatikan dan terjaga sehingga pekerjaan para karyawan yang ada di bagian administrasi dan pelayanan dapat mengalami hambatan dalam bekerja di kantor. Selain itu, perasaan aman dan puas karyawan akan adanya keamanan di sekitar kantor dan pelaksanaan pekerjaan sesuai keahlian menjadi nilai tambah tersendiri untuk para karyawan dalam lingkungan kerja non fisik yang dirasakan. Hubungan interpersonal antar karyawan yang terdapat sebuah persaingan pribadi dalam mencapai target yang diberikan oleh perusahaan juga dapat mempengaruhi perasaan aman dan puas seorang karyawan. Karyawan yang bekerja tetap di dalam kantor sebanyak 8 orang sehingga karyawan tersebut yang banyak merasakan lingkungan kerja fisik perusahaan daripada 27 karyawan yang bekerja sebagai promotor.

Untuk sebuah lingkungan kerja yang nyaman pastinya tidak dengan begitu saja dapat diciptakan oleh perusahaan. Nitisemito (2000:183) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Kondisi lingkungan kerja yang kondusif akan mempengaruhi pegawai lebih fokus dalam bekerja dan menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan padanya. Dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan pada saat bekerja baik berupa

fisik atau non fisik, langsung atau tidak langsung, yang mampu mempengaruhi diri dan pekerjaan karyawan saat bekerja.

Pada saat yang bersamaan setelah karyawan melakukan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya perusahaan memberikan hak-hak dan kompensasi yang menjadi tambahan dari gaji. Gaji yang diberikan sebesar $\pm$ Rp. 2.800.000 untuk seorang sales atau promotor dan $\pm$ Rp. 2.600.000 untuk karyawan yang bekerja di dalam kantor dengan tingkat gaji yang berbeda tentunya tingkat tekanan dan beban kerja yang diterima juga berbeda sehingga dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan. Tunjangan yang diberikan yaitu Tunjangan Hari Raya (THR) besarnya adalah satu kali gaji bulanan yang diterima namun apabila masa kerja kurang dari satu tahun hanya akan menerima separuh dari gaji bulanan. Insentif yang diberikan mulai dari kisaran Rp. 500.000 – Rp. 2.000.000 tergantung capaian target yang mampu dicapai. Asuransi kesehatan yang diberikan berupa BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan dengan biaya masing-masing setiap bulan Rp. 50.000 yang mana di bebaskan kepada karyawan dengan memotong dari gaji bulanan yang diterima.

Menurut Edison, Anwar dan Komariyah (2017) kompensasi adalah sesuatu yang diterima karyawan atas jasa yang mereka sumbangkan pada pekerjaanya. Mereka menyumbangkan apa yang menurut mereka berharga, baik tenaga maupun pengetahuan yang dimiliki. Kompensasi perlu diperhatikan karena berhubungan langsung dengan kinerja karyawan dalam perusahaan. Hal ini

dianggap penting sehingga dapat mempengaruhi bertahannya seseorang yang bekerja pada suatu perusahaan. Artinya dengan pemberian kompensasi yang benar, maka karyawan akan terus meningkatkan kualitas kinerjanya.

Tabel 1.1
Pencapaian Target Bulanan

Bulan	Pencapaian Target
Oktober	92%
November	91%
Desember	93%
Januari	92%
Februari	90%

Sumber : Data Primer, 2022

Dari data di atas terdapat pencapaian target yang kurang dari target yang harus dicapai perusahaan. Yang mana target yang ditetapkan yaitu sebesar 1,2 Miliar rupiah per bulan. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan, kinerja karyawan Smartfren Bangkalan menunjukkan laju fluktuatif cenderung menurun. Disisi lain, belum terpenuhinya harapan karyawan seperti insentif, fasilitas, tunjangan dan pengembangan karir karyawan. Selain itu, karyawan perusahaan juga banyak yang bekerja tidak menetap di dalam kantor melainkan bekerja di luar kantor. Oleh karena itu, kinerja karyawan Smartfren Bangkalan yang menurun diindikasikan ditimbulkan oleh lingkungan kerja, kompensasi dan kepuasan kerja karyawan. Hal tersebut dapat menjadi permasalahan yang dapat diteliti karena dari uraian yang ada untuk dapat diuji **“Pengaruh Lingkungan Kerja dan**

Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT Smartfren Bangkalan”

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Smartfren Bangkalan ?
2. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Smartfren Bangkalan ?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT Smartfren Bangkalan ?
4. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT Smartfren Bangkalan ?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Smartfren Bangkalan ?
6. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Smartfren Bangkalan melalui kepuasan kerja ?
7. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Smartfren Bangkalan melalui kepuasan kerja ?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT Smartfren Bangkalan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan PT Smartfren Bangkalan.
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT Smartfren Bangkalan.

4. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan PT Smartfren Bangkalan.
5. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT Smartfren Bangkalan.
6. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT Smartfren Bangkalan melalui kepuasan kerja.
7. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan PT Smartfren Bangkalan melalui kepuasan kerja.

1.4. Manfaat penelitian

1. Bagi penulis

Sebagai informasi dan pengetahuan yang dapat meningkatkan pemahaman mengenai lingkungan kerja, kompensasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Penelitian ini menambah pengetahuan dan wawasan penulis sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang didapat di bangku kuliah dalam dunia nyata yang sesungguhnya.

2. Bagi Perusahaan

Perusahaan Smartfren Bangkalan dapat mengetahui seberapa besar pengaruh lingkungan kerja dan kompensasi terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan Smartfren Bangkalan. Penelitian ini diharapkan memberikan informasi yang bermanfaat sekaligus masukan dalam perusahaan Smartfren Bangkalan untuk meningkatkan kepuasan kerja melalui variabel yang diteliti. Sehingga perusahaan dapat mengambil keputusan lebih bijak dan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

3. Bagi Pihak Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen, khususnya pada bidang sumber daya manusia.

4. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangsih pengetahuan khususnya bidang manajemen sumber daya manusia. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya terkait masalah lingkungan kerja, kompensasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan serta keterkaitannya antara variabel tersebut. Terutama bagi yang ingin meneliti lebih dalam mengenai perusahaan tersebut.